

**Ein Blick in die Zukunft riskieren: Quo vadis, Kundendialog?**  
**buw übernimmt aktiven Part an der CC Science 2009**

Osnabrück/Leipzig, 10.09.2009 – „Kundendialog der Zukunft“ – das ist das Thema der Call Center Science 2009 in Leipzig. Die Kongressmesse am 15. und 16. September gilt als Plattform für den Wissens- und Know-how-Transfer aus Forschung und Praxis im Bereich Customer Care und bietet ein Forum für den Dialog zwischen Wissenschaftlern und Praktikern.

Die buw Unternehmensgruppe als größter inhabergeführter Customer Care Dienstleister bringt Expertenwissen aus der Praxis mit aufs Parkett der CC Science 2009: Vincenzo Abate, Director Technology Consult bei buw consulting, wird am 15. September um 15.05 Uhr auf dem Campus Augustusplatz der Universität Leipzig über das Thema *Call Center Analytics: Contact Center Steuerung im 21. Jahrhundert* sprechen und dabei aufzeigen, welche erfolgsentscheidenden Faktoren im Customer Care Bereich zukünftig an Relevanz gewinnen. In diesem Rahmen stellt er auch das Modell des „buw Performance Managers“ vor.

Die Podiumsdiskussion zum Thema *Make or Buy - Kundenservice im Unternehmen aufbauen oder Dienstleister hinzuziehen?* greift ein Thema auf, dass gerade Unternehmen mit großem Kundenstamm beschäftigt. Hans J. Agnischock, Leiter buw management consult, wird dieses Thema am 15. September ab 17.15 Uhr mit Dr. Knut Menzel, Director Operations Bertelsmann, Nael El Sayed Geschäftsführer Axel Springer direct, und Christian Sajons, CEO Teleperformance, diskutieren.

An beiden Veranstaltungstagen der Call Center Science ist buw mit einem Informationsstand auf dem Campus Augustusplatz der Universität Leipzig vertreten. Die Customer Care Experten stehen

**Weitere Informationen und Bildmaterial erhalten Sie bei:**

buw Unternehmensgruppe  
Jutta Doeinck  
Öffentlichkeitsarbeit  
Rheiner Landstr. 195  
49078 Osnabrück  
Telefon: 05 41-94 62-2 15  
Fax: 05 41-94 62-9 87  
Mobil: 01 73-2 89 60 50  
eMail: [jutta.doeinck@buw.de](mailto:jutta.doeinck@buw.de)  
Web: [www.buw.de](http://www.buw.de)

auch hier für Fragen und Diskussionen rund um die Zukunft des Kundendialogs zur Verfügung.

### **Die buw Unternehmensgruppe**

Als größter inhabergeführter Dienstleister für Kundenmanagement-Lösungen zur Kundengewinnung, Kundenbindung und Kundenpotenzialausschöpfung und Qualitätsführer der Kommunikationsbranche realisiert die buw Unternehmensgruppe mit derzeit über 3.400 Mitarbeitern an sechs Standorten anspruchsvolle Customer Care Lösungen. Neben der Umsetzung komplexer Aufgabenstellungen im Outsourcing greift buw sowohl beim Aufbau und der Optimierung von Inhouse-Lösungen als auch in der Beratung in den Themenfeldern Personal, Technik und Management auf wertvolle Erfahrung aus 16 Jahren zurück.

Langjährige Kunden wie debitel, BMW, Vodafone, Arcor, IBM, Miele oder RWE sowie diverse Auszeichnungen wie „Entrepreneur des Jahres“, „European Call Centre Award“ in der Kategorie „Beste Unternehmenskultur“ sowie das Top-Job-Siegel der 100 besten Arbeitgeber im Mittelstand belegen die hohe Qualität zudem von neutraler Seite.

### **Über die Call Center Science 2009:**

Die CC Science 2009 findet vom 15. bis 16. September 2009 auf dem Campus Augustusplatz der Universität Leipzig statt. Die Kongressmesse wird von der itCampus Gruppe und TeleTalk veranstaltet und unterstützt von der Symantec Deutschland GmbH, der 4com GmbH & Co. KG, der HL komm Telekommunikations GmbH, der ASC telecom AG, IBM Deutschland, bfm fingerhut+seidel, der Shop4telecom GmbH, der ITyX Solutions AG, Call-Center-Scout, Interactive Intelligence Inc., der Grutzeck-Software GmbH, der buw Unternehmensgruppe, der Initiative Mittelstand, dem Verband Freiwillige Selbstkontrolle Mehrwertdienste (FST) sowie den Fachmagazinen funkschau, CallCenter for Finance, CCjournal, Contact Management Magazine, der Competence Site Call Center,

projektwerk.de, dem sächsischen IT-Portal saxxess.com, der Mittelstandsliste, VISAVIS und dem Technologie-Pressedienst PresseBox.

Weitere Informationen und Anmeldung unter [www.cc-science.eu](http://www.cc-science.eu)